

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»

И.о. директора института экономики,
управления и сервисных технологий
Р.М. Иванова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.04.03 Социальная психология и основы конфликтологии

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Гостиничный и ресторанный бизнес

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная

Институт: экономики, управления и сервисных технологий

Кафедра: психологии и психофизиологии

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	2	2	-
Семестр	3	4,5	-

Лекции	36	4	-
Лабораторные занятия	-	-	-
Практические (семинарские) занятия	36	4	-
в т. ч. практическая подготовка	-	-	-
Форма промежуточной аттестации	Экзамен – 0,3	Экзамен – 0,3	-
Иные формы работы	-	-	-
Контроль	9	9	-
Самостоятельная работа	170,7	234,7	-

Всего часов: 252

Трудоемкость: 7 зачетных единиц.

Разработчик рабочей программы:
старший преподаватель Филатова И.Ю.

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: формирование у обучающихся представления о социально-психологических явлениях, навыков профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов.

Задачи изучения дисциплины:

1. Освоение основы методов социальной психологии.
2. Знакомство с основными социально-психологическими процессами, имеющими место в больших и малых группах.
3. Знакомство со структурными элементами конфликта, видами конфликта.
4. Знакомство с эффективными способами разрешения конфликтов.
5. Усвоение основных способов урегулирования конфликтов.
6. Изучение особенностей социально-психологического исследования личности.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках обязательной части блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3	Знать: - стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/взаимодействует	Знает: - основные социально-психологические процессы, имеющие место в больших и малых социальных группах, основные социальные феномены, сущность и содержание процесса общения и взаимодействия, виды конфликтов, основные стратегии разрешения конфликтов, основные способы урегулирования конфликтов, стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - особенности больших и малых групп, особенности поведения людей в больших и малых социальных группах, особенности поведения людей в конфликтных ситуациях.
	Уметь: - определять свою роль в команде; - устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.); - оценивать последствия личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	Умеет: - оценивать свое поведение в группе, определять свою роль в команде, оценивать и прогнозировать межличностные и общественные отношения; - оценивать последствия неэффективного общения и взаимодействия, последствия конфликта, предот-

		вращать и разрешать конфликты.
	Владеть: - навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды	Владеет: - навыками эффективного общения и взаимодействия, публичного выступления, переговоров, разрешения и урегулирования конфликтов, бесконфликтного поведения.
ОПК-2	Знать: - цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы сервиса; - особенности управления подразделениями сервисных организаций; - основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений организаций сферы сервиса	Знает: - приемы воздействия для координации деятельности; - приемы урегулирования конфликтов, стратегии разрешения конфликтов.
	Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями сервисных организаций; грамотно использовать методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности структурных подразделений организаций сферы сервиса	Умеет: - грамотно использовать психологические знания для эффективного общения и взаимодействия, разрешения конфликтов, координации и контроля деятельности структурных подразделений организаций сферы сервиса.
	Владеть: навыками контроля за деятельностью структурных подразделений организаций сферы сервиса	Владеет: - навыками продуктивного общения и взаимодействия, выстраивания эффективных межличностных отношений с учетом социально-психологических особенностей личности и деятельности структурных подразделений организаций сферы сервиса.

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам.раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Введение в социальную психологию.	129,7	22	22	-	107,7
1.	Тема 1. Социальная психология как наука.	29	4	4	-	21
2.	Тема 2. Социально-психологический тренинг.	27	2	2	-	23

3.	Тема 3. Психология общения.	33	6	6	-	21
4.	Тема 4. Психология больших и малых социальных групп.	33	6	6	-	21
5.	Тема 5. Личность в социальной психологии.	29,7	4	4	-	21,7
	Раздел 2. Основы конфликтологии.	91	14	14	-	63
6.	Тема 6. Введение в конфликтологию.	29	4	4	-	21
7.	Тема 7. Конфликт как социально-психологический феномен.	33	6	6	-	21
8.	Тема 8. Предупреждение и разрешение конфликтов.	29	4	4	-	21
	<i>Форма отчетности - экзамен</i>	<i>0,3</i>	-	-	-	-
	<i>Контроль</i>	<i>9</i>	-	-	-	-
	<i>Итого за 3 семестр</i>	<i>252</i>	<i>36</i>	<i>36</i>	-	<i>170,7</i>
	в т.ч. практическая подготовка	-	-	-	-	-
	ИТОГО:	252	36	36	-	170,7

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам.раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Введение в социальную психологию.	109	2	2	-	105
1.	Тема 1. Социальная психология как наука.	22	1	-	-	21
2.	Тема 2. Социально-психологический тренинг.	21	-	-	-	21
3.	Тема 3. Психология общения.	22	1	-	-	21
4.	Тема 4. Психология больших и малых социальных групп.	22	-	1	-	21
5.	Тема 5. Личность в социальной психологии.	22	-	1	-	21
	Раздел 2. Основы конфликтологии.	71	1	2	-	67
6.	Тема 6. Введение в конфликтологию.	22	-	1	-	21
7.	Тема 7. Конфликт как социально-психологический феномен.	22	1	-	-	21
8.	Тема 8. Предупреждение и разрешение конфликтов.	27	1	1	-	25
	<i>Итого за 4 семестр</i>	180	4	4	4	172
	<i>Форма отчетности - экзамен</i>	<i>0,3</i>	-	-	-	-
	<i>Контроль</i>	<i>9</i>	-	-	-	-
	<i>Итого за 5 семестр</i>	<i>72</i>	-	-	-	<i>63,7</i>
	в т.ч. практическая подготовка	-	-	-	-	-
	ИТОГО:	252	36	36	-	234,7

Заочная форма обучения (не реализуется)

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы, теста, реферата.

Типовой вариант контрольной работы

Вариант 1.

1. Методы социальной психологии.
2. Общественные и межличностные отношения.

Вариант 2.

1. Социально-психологический феномен, его виды.
2. Этико-правовые ограничения при проведении социально-психологических исследований.

Вариант контрольной работы в форме теста

Инструкция: правильным может быть только один ответ.

1. **Отметьте, что относится к методам опроса:** а) эксперимент; б) наблюдение; в) анкетирование; г) разговор.
2. **Отметьте недостаток наблюдения как метода психологического исследования:**
а) большие затраты времени на получение научного результата; б) отсутствие наглядности в данных исследования;
в) необходимость специальной подготовки; г) посторонние помехи.
3. **Социально-психологический тренинг способствует:** а) отработке навыков эффективного поведения; б) обучению профессии; в) формированию знаний о человеке; г) допуску к работе.
4. **К видам социально-психологического тренинга относится:** а) тесты; б) система упражнений по отработке навыков работы на компьютере; в) эксперимент; г) ролевая игра.
5. **Согласно В.А. Иванникову основным признаком личности является:** а) сострадание; в) достижение высоких результатов в социальной деятельности; в) достижение высокого общественного статуса; г) отсутствие судимости.
6. **Социальная роль – это:** а) набор правил, регламентирующих поведение личности; б) театральное проигрывание социальных ситуаций; в) роль, полученная в порядке исполнения профессиональных обязанностей актера; г) инструкции, полученные от начальника.
7. **Что изучает конфликтология?** А) психологию масс; б) трудовую деятельность; в) социальную природу, причины, виды, динамику конфликтов; г) ораторское искусство.
8. **Какие отрицательные последствия конфликтов влечет функция активизации социальных связей?** А) несогласованность в действиях людей; б) усиление согласованности в достижении цели; в) возведение препятствий на пути к сотрудничеству; г) придание сотрудничеству мобильности.
9. **Автором какой теории конфликтов был Т. Парсонс?** А) индустриальной; б) структурно-функциональной модели; в) позитивно-функционального конфликта; г) концепции всеобщности социального конфликта.
10. **Какой стиль поведения в конфликте является более продуктивным?** А) конфронтация; б) уклонение; в) сотрудничество; г) компромисс.
11. **Как определить конфликтную личность при приеме на работу?** А) попросить вынести мусорное ведро; б) дать опросник на выявление склонности к конфликтам; в) попросить предоставить рекомендательное письмо; г) заключить трудовое соглашение с испытательным сроком.
12. **Что не относится к типам участников конфликта по Джинни Скотт?**
а) «паровой молот», б) «Шермановский танк», в) «жалобщик», г) «молчун».
13. **Что не относится к способам уклонения от конфликта?** А) стратегия выигрыша; б) стратегия жертвы, в) стратегия компромисса; г) стратегия интриги.
14. **Отметьте, что не всегда относится к конфликтам:** а) судебный спор; б) драка; в) криминальная разборка; г) ссора в семье.
15. **Виды конфликтов выделяют:** а) по степени активности его участников; б) по силе мускулов участников, в) по материальной заинтересованности в исходе конфликта; г) по степени охвата.
16. **В структуру конфликта входит:** а) поле конфликта, б) стратегия конфликта, в) место конфликта, г) предмет конфликта.
17. **К этапам конфликта не относится:** а) инцидент, б) повод, в) пересмотр позиции участника конфликта, г) осознание конфликта.
18. **В чем состоит основной выигрыш проигравшей стороны в конфликте:**
а) жертву все жалеют, б) появляется стимул к самоизменению; в) проигравшей стороне уже нечего терять, г) проигравшая сторона начинает больше ценить себя, чем внешние обстоятельства.

- 19. По каким качествам можно определять качества личности, склонной к конфликту:** а) интеллектуальные качества; б) волевые качества; в) эмоциональные качества; г) коммуникативные качества.
- 20. Что не может быть предметом конфликта?** А) профессиональные ценности; б) жизненные установки; в) материальные ресурсы; г) статусное положение личности.
- 21. Самую известную работу по характеру написал:** а) Платон; б) Демокрит; в) Феофраст; г) Аристотель.
- 22. Криминальный конфликт – это:** а) случайный недобрый взгляд; б) нарушение норм уголовного кодекса; в) нарушение правил этики; г) нарушение расписания занятий.

Примерная тематика рефератов

1. Основные этапы развития социальной психологии как науки.
2. Социальная установка личности, ее формирование и изменение.
3. Конфликт и способы его разрешения.
4. Барьеры коммуникации.
5. Техники совершенствования межличностного общения.
6. Роль культуры и субкультуры в процессе социализации личности.
7. Имиджмейкерство. Способы создания профессионального имиджа.
8. Социально-психологические феномены, имеющие место в малых социальных группах.
9. Социально-психологические феномены, имеющие место в больших социальных группах.
10. Предупреждение и разрешение конфликтов.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме экзамена с использованием следующих оценочных материалов: перечень вопросов к экзамену.

Вопросы к экзамену

(3 семестр, очная форма обучения; 5 триместр, очно-заочная форма обучения)

1. Предмет и задачи социальной психологии.
2. Методы социальной психологии.
3. Понятие о социально-психологическом феномене. Виды социально-психологических феноменов.
4. Этико-правовые проблемы при проведении социально-психологического эксперимента.
5. Социальные отношения. Виды социальных отношений. Признаки и виды межличностных отношений.
6. Социометрия как метод изучения межличностных отношений.
7. Понятие общения. Содержание, цели общения. Структура и функции общения.
8. Средства коммуникации: вербальные, невербальные.
9. Механизмы взаимопонимания в процессе общения.
10. Эффекты межличностного восприятия. Межличностная аттракция. Каузальная атрибуция.
11. Понятие малой группы. Социально-психологические характеристики группы. Стадии и уровни развития группы. Понятие о коллективе.
12. Феномен группового давления. Феномен конформизма. Групповая сплоченность.
13. Лидерство и руководство.
14. Понятие большой группы. Виды больших групп и общностей.
15. Поведение и эмоции в больших группах.
16. Феномены межгруппового взаимодействия.
17. Личность как социально-психологический феномен. Личность как носитель социальных ролей. Понятие и виды социальных ролей. Структура социальной роли.
18. Понятие социализации. Факторы и механизмы социализации. Институты социализации. Особенности социализации детей и взрослых, стадии социализации.
19. Социальная установка в межличностном восприятии.
20. Понятие социально-психологического тренинга. Виды социально-психологических тренингов.

21. Понятие конфликта. Типы конфликтов.
22. Источники, причины возникновения и цели конфликта. Механизм функционирования и динамика развития конфликта (зарождение, развитие, разрешение).
23. Интрига как вид конфликта.
24. Посредничество. Переговоры. Урегулирование, компромисс, разрешение конфликта. Силловые способы подавления конфликта. Толерантность как способ предотвращения конфликтов.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Дедов, Н.П. Социальная психология: учебное пособие для бакалавриата : [16+] / Н.П. Дедов, Ж.В. Коробанова, А.Н. Неврюев ; под ред. Ж.В. Коробановой ; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва : Прометей, 2020. – 161 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576030> (дата обращения: 21.04.2023)
2. Магомедова, П.К. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 381 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения: 21.04.2023)

4.2. Дополнительная литература

1. Козлова, Э.М. Социальная психология : учебное пособие : [16+] / Э.М. Козлова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки РФ, Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2017. – 170 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483718>
2. Скибицкий, Э.Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие : [16+] / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528> (дата обращения: 21.04.2023).
3. Пырьев, Е.А. Психология малых групп : учебное пособие : [16+] / Е.А. Пырьев. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 420 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562944> (дата обращения: 21.04.2023)
4. Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 105 с. : схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494814> (дата обращения: 21.04.2023)

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://edu.ru/	Российское образование: Федеральный портал. Включает ссылки на порталы и сайты образовательных учреждений; государственные образовательные стандарты; нормативные документы;	Свободный доступ

		каталог экскурсий и обучающих программ.	
2.	https://vsetesti.ru/	Профессиональные психологические тесты	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ
5.	www.psychology.net.ru/	Мир психологии	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.